

▶ **KURIKULUM**

**PEMBELAJARAN *PERSONALITY*  
PADA LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN (LKP)  
PERHOTELAN**



**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Direktorat Jenderal PAUD dan Pendidikan Masyarakat  
BP-PAUD DIKMAS NTB  
Tahun 2017**

**KURIKULUM**  
**PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA**  
**KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN**



**PENGARAH**

Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.

**PENANGGUNG JAWAB**

Haryanto, M.Pd.

**PENGEMBANG**

M. Romadhoni, S.Pd.  
Lalu Muhammad Fahrurrozi, S.Kom.

**NARA SUMBER:**

Januari Lesmana, M. M.

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan**  
**Direktorat Jenderal PAUD dan Pendidikan Masyarakat**  
**BP-PAUD DIKMAS NTB**  
**Tahun 2017**

***KURIKULUM  
PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA  
KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN***

**PENGARAH**

Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.

**PENANGGUNG JAWAB**

Haryanto, M.Pd.

**PENGEMBANG**

M. Romadhoni, S.Pd.  
Lalu Muhammad Fahrurrozi, S.Kom.

**NARA SUMBER:**

Januari Lesmana, M. M.

## **KATA SAMBUTAN**

### **KEPALA BPPAUD DAN DIKMAS NTB**

Pengembangan model/program bagi perkembangan layanan pendidikan berperan penting dalam pengembangan dan peningkatan mutu layanan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat. BP PAUD dan Dikmas Provinsi NTB Tahun 2017 telah dapat menyelesaikan tugas pokok dan fungsi tahunannya sebagai institusi pengembangan program dan mutu. Tahapan-tahapan telah dilakukan mulai studi pendahuluan, penyusunan draf, Focused Group Discussion (diskusi terpumpun), Ujicoba konseptual dan operasional, seminar serta validasi dari Direktorat terkait dilingkungan Ditjen PAUD Dan Dikmas juga sudah dilakukan. Tanggapan positif dari Direktorat Teknis menambah keyakinan bagi kami bahwa model yang dikembangkan BP PAUD dan Dikmas Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat diterima dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian Tahun 2017 ini BP PAUD dan Dikmas Nusa Tenggara Barat telah mengembangkan 8 jenis model/program, antara lain:

1. Stimulasi Kemampuan Bahasa Anak Tuna Grahita Ringan Melalui Pendekatan Adaptive, Visual dan Interaktif di Taman Kanak-kanak.
2. Model Pengembangan Kemampuan Keaksaraan Awal Pada Anak Usia 5-6 Tahun Melalui Buku Cerita Budaya Lokal.
3. Model Pembimbingan akreditasi PKBM melalui aplikasi SADAR (SISTEM APLIKASI DALAM JARIANGAN)
4. Model Pendidikan Multi Keaksaraan dengan Telepon Genggam.
5. Pelatihan pertanian organik sayuran dengan pendekatan experiential.
6. Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan.

7. Model Pendidikan Keluarga Pelibatan orang tua melalui budaya *sesenggak* di satuan pendidikan Sekolah Dasar Islam NW Kotaraja Lombok Timur.
8. Pelibatan Orang Tua/Keluarga Pada Satuan Pendidikan Smp Dengan Prinsip *Begibung* Di Kabupaten Lombok Tengah.

Pengembangan model tahun 2017 ini semoga dapat memenuhi kebutuhan peningkatan kualitas layanan satuan-satuan pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat di Nusa Tenggara Barat untuk mencapai standar mutu pendidikan Nasional. Dengan semangat kami terus meningkatkan kualitas pelaksanaan pengembangan mutu program baik prosedur dan sumber daya manusia yang ada diharapkan dapat meningkatkan layanan pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat di NTB.

Kekurangan dalam penyusunan model/program ini tentu masih ada, kami mohon kesediaan dan kepedulian semua pihak dalam memberikan saran dan kritik untuk kesempurnaan pengembang program dan mutu tahun ini kami menghaturkan terima kasih.

Mataram, Desember 2017  
Kepala,



**Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.**  
NIP. 196703091993031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kami kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Bahan Ajar Etika dalam Bekerja ini.

Profesionalisme dalam bekerja tidak hanya diukur dari *out put* pelaksanaan pekerjaan tersebut. Namun hal yang tidak kalah pentingnya adalah keselarasan tata laksana pekerjaan itu dengan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat dan dunia kerja itu sendiri. Dengan kata lain, dalam melaksanakan pekerjaannya, seorang tenaga kerja profesional harus mendasari dan menanamkan nilai-nilai moral dan etika dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh instansi/lembaga atau perusahaan. Dengan begitu, antara produk barang dan jasa yang dihasilkan tidak hanya memiliki nilai fungsional, namun juga memiliki dan dilahirkan dari sebuah proses yang ramah terhadap aspek-aspek moralitas, etiket dan nilai agama yang relevan.

Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusi terhadap penulisan buku kecil ini, kami sampaikan terima kasih. Dan semoga buku ini bermanfaat khususnya bagi para peserta kursus dan pelatihan dan masyarakat luas pada umumnya.

Kelompok Kerja PKK,

**M. Romadhoni, S. Pd.**

NIP. 196812071998031005

## DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
I. BUS & KURIKULUM PROGRAM LKP PERHOTELAN.....	1
II. KURIKULUM PROGRAM LKP PERHOTELAN (DEPT. HOUSEKEEPING, FOOD BAVARAGE SERVICE, PRODUCT, FRONT OFFICE).....	3
A. RASIONALITAS.....	3
B. TUJUAN.....	4
C. HAKIKAT DIKLAT LKP PERHOTELAN.....	4
D. RUANG LINGKUP.....	4
E. PENDEKATAN PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN EVALUASI (PROGRAM LKP PERHOTELAN ).....	4
F. PROFIL LULUSAN.....	5
G. EVALUASI.....	5
III. KOMPETENSI DASAR DAN INDIKATOR LKP PERHOTELAN.....	7
A. FOOD BAVARAGE SERVICE (FB S).....	7
B. FOOD PRODUCT.....	8
C. HOUSEKEEPING.....	10
D. FRONT OFFICE.....	12

## I. BUS & KURIKULUM

### PROGRAM LKP PERHOTELAN

Program LKP Perhotelan ini, disusun dengan tujuan untuk menjawab tantangan dan kebutuhan dunia usaha dan industri. yang berkaitan dengan kompetensi sumberdaya manusia (SDM), yang tidak hanya memiliki single skill, namun dengan program LKP Perhotelan ini, program yang dirancang dan disusun untuk membentuk sumberdaya manusia (SDM) yang multi skill, sebagai jawaban dari tantangan persaingan pasar kerja dan kebutuhan dunia usaha industry yang berkembang saat ini. Dimana ruang lingkup dari program LKP Perhotelan mencakup beberapa jenis *life skill* departemen bidang perhotelan yang meliputi : ( Housekeeping Dept. (2) Food bavarage service (3) Food Product dan Front office, Yang dijadikan sebagai satu kesatuan bidang *multi skill*.

Dengan lama kegiatan pelatihan selama 3 bulan dengan perhitungan 230 jam 75 % Praktek dan 25 % teori pelatihan. Dimana program LKP Perhotelan ini memiliki keunggulan dalam konsep pelaksanaan kegiatan pelatihan dengan 3( tiga ) jenis ***three in onemethode*** sebagai berikut :

1. Metode coaching by industry
2. Metode Campus by industry
3. Metode Training by industry
4. Evaluasi dan bimbingan by industry

Discription pelaksanaan program LKP Perhotelan adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan dasar pembinaan **Attitude** dan **skill** sebagai materi pendukung yang dilaksanakan dengan metode coaching by industry, yang melibatkan pihak industry untuk memberikan pelatihan dalam pembinaan sikap dan mental ke peserta didik.
2. Pendidikan dan pelatihan dikampus dengan industry, dilaksanakan bersama-sama antara pihak LKP yang melibatkan Pihak DUDI. dalam melaksanakan proses pendidikan dan pelatihan yang meliputi kegiatan 25 % teori dan 75 % praktik di LKP "BHIPAR", terdiri dari 4 (empat) jurusan meliputi (*Housekeeping, Food Bavarage, food Product dan front office* ).



3. **Training by industry** yaitu kegiatan observasi dan praktek kerja lapangan (*on the job training*) yang dilaksanakan oleh peserta didik di industry mitra, sesuai dengan bidang jurusan program, Dimana dalam proses pelaksanaan dan pengawasan dilaksanakan oleh pihak industry ke peserta didik.
4. **Evaluasi dan conseling** peserta didik dilaksanakan setelah proses kegiatan *training by industry*, dalam pelaksanaan hal tersebut, pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan bersama antara LKP dengan DUDI. Sebagai *Barometer* untuk mengetahui tingkat keberhasilan, Kompetensi peserta didik dan tingkat penyerapan lulusan bekerja di DUDI.

**STRUKTUR KURIKULUM  
PROGRAM LKP PERHOTELAN**

No	Materi Pokok	Lama pelatihan	Ket.
1	Food bavarega service	48 jam	25 % Teori
2	Housekeeping	48 jam	75 % Praktek
3	Food product	48 jam	
4	Front office	48 jam	
5.	English Profesion	48 jam	
	<b>Jumlah jam pelatihan</b>	<b>240 Jam</b>	
No	Materi pendukung	Lama Pelatihan	Ket.
1	Pengembangan Diri	30 jam	
2	Pelatihan dasar kewirausahaan	8 jam	
		38 jam	

No	Kegiatan pendukung	Lama kegiatan	Ket.
1	On the job training (magang)	3-4 bulan	Dilaksanakan di industri mitra
2	Conseling dan Bimbingan karier	2 bln	

Batunyala Praya  
tengah,.....2017

## II. KURIKULUM

### PROGRAM LKP PERHOTELAN

*(DEPT. HOUSEKEEPING, FOOD BAVARAGE SERVICE, PRODUCT, FRONT OFFICE)*

#### A. RASIONALITAS

Program LKP Perhotelan adalah sebuah model program yang dirancang sebagai acuan dalam peningkatan kompetensi sumberdaya manusia (SDM) yang multilateral skill, sesuai dengan kebutuhan industry saat ini, khususnya dibidang perhotelan. Dimana model program ini Berperan penting terhadap peningkatan mutu kompetensi peserta didik dan meningkatkan daya jual (*Market skill* ) untuk meningkatkan daya serap lulusan LKP bekerja dan berwirausaha di DUDI. LKP Perhotelan ini, sebuah kombinasi program yang terdiri dari beberapa departement perhotelan sebagai materi pokokpendidikan dan pelatihan seperti : (1) Housekeeping (2) FB Service(3) Food Product (4) front office (5) english profesion dan materi pendukung seperti : Pengembangan diri dan dasar berwirausaha.

Dalam rangka menunjang keberhasilan kegiatan pendidikan dan pelatihan program model LKP Perhotelan ini, LKP berkolaborasi penuh dengan pihak industry dalam proses pelaksanaan pendidikan dasar pengembangan diri peserta didik yang meliputi : *personality dan attitude*, pendidikan dan pelatihan by industry dan evaluasi dan bimbingan by industry. untuk mewujudkan sebuah program yang memiliki mutu tinggi, sesuai dengan permintaan industry itu sendiri, maka dengan program ini peserta didik dibentuk untuk memiliki double *skill* yang mencakup (*soft skill & hard skill*), *soft skill* adalah kemampuan dasar personality dan attitude dalam mengembangkan kompetensi dan karier peserta didik. Sedangkan Hard skill adalah sebuah keterampilan kerja yang multi skill yang berperan penting terhadap peningkatan mutu dan kualitas kerja peserta didik, sesuai dengan kompetensi bidang pekerjaan.

Dengan demikian, program perhotelan three in one berperan penting dalam meningkatkan mutu dan kualitas lulusan.

## **B. TUJUAN**

1. Peningkatan mutu dan kualitas kompetensi (*multi hard skill*) yang berkesinambungan dengan soft skill ( personality dan attitude) sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dunia industry.
2. Kolaborasi penuh antara pihak LKP dan industry dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan, pelatihan dan pembinaan peserta didik.
3. Mampu berkompetensi dengan LKP lain dalam meningkatkan daya serap lulusan untuk mampu bekerja dan berwirausaha.

## **C. HAKIKAT DIKLAT LKP PERHOTELAN**

Hakikat Pendidikan dan pelatihan LKP Perhotelan dilaksanakan dengan kolaborasi bersama dengan pihak industry guna mencapai mutu, kualitas dan kompetensi sesuai dengan tujuan bersama.

## **D. RUANG LINGKUP**

1. Pemahaman tentang *knowledge* mengenai hal-hal yang berkaitan dengan dunia usaha dan industry.
2. Kompetensi (*soft skill dan Hard skill*) dalam lingkup pekerjaan yang berkaitan dengan etos kerja dan personality, attitude di dunia kerja.
3. Kemitraan dengan dunia industri yang berkesinambungan, berkelanjutan dan saling membutuhkan.

## **E. PENDEKATAN PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN EVALUASI (PROGRAM LKP PERHOTELAN )**

1. Pendekatan DIKLAT  
Pendidikan dan pelatihan LKP Perhotelan dikonsep untuk membentuk kompetensi peserta didik sesuai dengan ruang lingkup industri, untuk memotivasi peserta didik dalam DIKLAT LKP Perhotelan diperlukan pendekatan pelatihan :
  - a. Melalui proses yang dikerjakan sendiri dan dilakukan ditempat pelatihan dan industry
  - b. Learning by doing
  - c. Pelatihan yang menimbulkan rasa senang dan menyenangkan.
2. Dasar penilaian

Penilaian yang dilakukan untuk menghasilkan mutu dan kualitas kompetensi yang diajarkan. Penilaian ini berhubungan dengan tujuan dan sasaran program sertifikasi, dan akan menilai kapasitas peserta didik secara adil dan dipercaya. Peserta didik akan dinilai dengan beberapa tahap yang mengutamakan kemampuan mengimplementasikan materi diklat yang telah diberikan secara terintegritas.

### **3. Prosedur penilaian**

Penilaian akan dilaksanakan sesuai dengan program diklat yang diberikan ke peserta didik. Penilaian untuk masing-masing Materi diklat dilakukan oleh pihak LKP dan Pihak Industry. Setelah peserta didik menyelesaikan kegiatan diklat dan *on the job training*.

## **F. PROFIL LULUSAN**

Profil lulusan program LKP Perhotelan ini mampu bersikap profesional dan berintegritas sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sesuai kebutuhan dunia usaha dunia industri.

## **G. EVALUASI**

Evaluasi yang dilakukan diprogram LKP Perhotelan ini dibagi menjadi 3 yaitu :

1. Evaluasi kelas oleh pihak instruktur
2. Evaluasi kelas oleh pihak LKP dan industry
3. Evaluasi industry oleh industry

**STRUKTUR KURIKULUM  
PROGRAM LKP PERHOTELAN**

<b>No</b>	<b>Materi Pokok</b>	<b>Lama pelatihan</b>	<b>Ket.</b>
1	Food bavarega service	48 jam	25 % Teori
2	Housekeeping	48 jam	75 % Praktek
3	Food product	48 jam	
4	Front office	48 jam	
5.	English Profesion	48 jam	
	<b>Jumlah jam pelatihan</b>	<b>240 Jam</b>	
<b>No</b>	<b>Materi pendukung</b>	<b>Lama Pelatihan</b>	<b>Ket.</b>
1	Pengembangan Diri	30 jam	
2	Pelatihan dasar kewirausahaan	8 jam	
		38 jam	

<b>No</b>	<b>Kegiatan pendukung</b>	<b>Lama kegiatan</b>	<b>Ket.</b>
1	On the job training (magang)	3-4 bulan	Dilaksanakan di industri mitra
2	Conseling dan Bimbingan karier	2 bln	

**III. KOMPETENSI DASAR DAN INDIKATOR  
LKP PERHOTELAN  
(Housekeeping, Food Bavarage Service, Product & FO, English  
Profesion )**

**A. FOOD BAVARAGE SERVICE (FB S)**

STANDAR COMPETENCY : Penguasaan *Skill Food & Bavarage Service*

PROGRAM : LKP PERHOTELAN

UNIT DISCRIPTION : Peserta didik mampu memahami aplikasi Kerja Dept. Fb s dihotel secara teoritis dan praktis keahlian tentang food bavarage service.

No	KOMPETENSI DASAR	INDICATORS	TASK	DURATION
1.	Pengertian Dept. Food dan Bavarage	Peserta didik mampu dan memahami pengertian Dept. Food & Bavarage Service		
2.	Pengertian Pramusaji	Peserta didik mampu mengetahui dan memahami pramusaji hotel		4 Hours
3.	Ruang Lingkup pelayanan makanan dan minuman	Peserta didik mampu memahami dan mengetahui ruang lingkup pekerjaan Dept. Food Bavarage service		
4.	Sytem dasar pelayanan FB Service	Peserta didik mampu mengetahui dan mempraktekkan dasar pelayanan food and bavarage		
5.	Table setting	Peserta didik mampu memahami dan mempraktekkan tentang table setting secara comprehensif dan akurat		

6	Pengetahuan Menu	Peserta didik mampu mengetahui jenis-jenis menu dan mengidentifikasi menu		
7	Standar Operasional prosedur Pelayanan di restaurant hotel international	Peserta didik mampu Memahami dan mempraktekkan (SOP) Service di restaurant hotel international		
8	Variasi melipat <i>napkin</i> (serbet) / taplak meja	Peserta didik Mampu memahami dan membuat napkin/taplak meja		
9	Standar pelayanan Room service	Peserta mampu memahami standar pelayanan room service dalam serving taking order dan sales product		
10	Membuat minuman non alkohol	Peserta mampu memahami dan jenis minum beralkohol dan non alkohol serta mempraktekkan membuat minuman non alkohol		

## B. FOOD PRODUCT

STANDAR COMPETENCY : Penguasaan *Skill Food Product*

PROGRAM : LKP PERHOTELAN

UNIT DISCRPTION : Peserta didik mampu mengenal dan memahami penggunaan peralatan kerja pada food Product dihotel secara teoritis dan praktikum keahlian tentang food Product.

No	KOMPETENSI DASAR	INDICATORS	TASK	DURATION
1.	o Menkomunikasikan pemahaman pengenalan, perabot,	- Menguraikan macam-macam perabot dan peralatan memasak. - Menguraikan jenis alat masak modern dan sederhana, alat		

	<p>peralatan memasak dan cara penggunaan serta perawatannya</p> <p>✓ Mengkomunikasikan pemahaman memasak dan mempersiapkan alat-alat dapur</p>	<p>pembakaran dan cara perawatan alat memasak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjelaskan pengertian cooking</li> <li>- Menguraikan alat-alat dan bahan-bahan</li> <li>- Menjelaskan proses pengolahan dalam proses memasak.</li> <li>- Menjelaskan pengaturan waktu dalam memasak</li> </ul>		4 x 45 menit
2.	Membuat macam-macam makanan untuk teh dan kopi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendiskripsikan makanan kecil</li> <li>- Membedakan jenis makanan kecil</li> <li>- Membuat komposisi makanan kecil</li> <li>- Menyiapkan peralatan</li> <li>- Mengolah makanan kecil untuk teh dan kopi</li> <li>- Menyajikan makanan</li> <li>- Menilai hasil karya mandiri.</li> </ul>		4 x 45 menit
3.	Membuat cara menata meja makan sehari-hari dan acara jamuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengertian penataan meja</li> <li>- Membedakan jenis penataan meja</li> <li>- Menyiapkan peralatan yang digunakan</li> <li>- Membuat penataan meja sehari-hari</li> </ul>		4 x 45 menit
4.	Mengenal bahan-bahan makanan, cara memilih dan menyimpannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menguraikan jenis bahan makanan</li> <li>- Menguraikan cara menyimpan makanan yang baik</li> <li>- Menguraikan proses dan langkah penyimpanan</li> </ul>		4 x 45 menit
5.	Pemahaman tentang gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendiskripsikan pengertian gizi</li> <li>- Menguraikan fungsi gizi</li> <li>- Menjelaskan tentang gizi seimbang</li> <li>- Menyusun menu seimbang dan menu empat sehat lima sempurna</li> </ul>		
6	Pengetahuan kitchen/dapur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjelaskan pengertian kitchen</li> <li>- Menjelaskan syarat-syarat dapur yang sehat</li> <li>- Menguraikan faktor yang membahayakan dapur</li> <li>- Menjelaskan macam-macam dapur</li> <li>- Menggambarkan dapur rumah dengan dapur hotel</li> </ul>		



7	Pengetahuan tentang resep masakan indonesia/asing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendiskripsikan tentang masakan indonesia</li> <li>- Membuat susunan menu ala indonesia</li> <li>- Pengolahan masakan indonesia</li> <li>- Menyusun menu masakan asing</li> <li>- Pengolahan makanan asing</li> <li>- Menyajikan masakan indonesia dan asing</li> </ul>		
8	Membuat rangkaian sayur, buah, bunga dan membuat garnis makanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkomunikasikan pengertian garnis</li> <li>- Menjelaskan tehnik rangkaian, sayur buah dan bunga</li> <li>- Mendemonstrasikan cara membuat rangkaian sayur, buah dan bunga.</li> </ul>		
		-		

### C. HOUSEKEEPING

STANDAR COMPETENCY : Penguasaan *Skill Dept. HOUSEKEEPING*

PROGRAM : LKP PERHOTELAN

UNIT DISCRPTION : Memahami aspek pengetahuan tentang uraian *Jobdescription Departement Housekeeping*

No.	KOMPETENSI DASAR	INDICATORS	TASK	DURATION
1.	Pengertian tentang Tata graha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta mampu memahami uraian tugas pekerjaan di Dept. Housekeeping</li> </ul>		
2.	Mengenal jenis-jenis kamar dihotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta mampu memahami jenis-jenis dan status kamar yang ada dihotel</li> </ul>		4 Hours
3.	Menata perlengkapan kerja dan trolley	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mampu memahami dan mengetahui perlengkapan pelayanan kamar dan memilih secara benar, serta menyiapkan untuk digunakan</li> <li>- Mengidentifikasi persediaan untuk trolley secara teliti dan memilih dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memuat persediaan yang memadai dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan.</li> <li>- Peserta didik mampu mengidentifikasi kamar yang membutuhkan pelayanan secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf housekeeping</li> </ul>		
4.	Akses ke room untuk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mampu memahami dan mengetahui prosedur masuk ke dalam guest room sesuai dengan standar pelayanan dan keamanan</li> </ul>		
5.	Membersihkan tempat tidur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mampu memahami dan mempraktekkan tehnik membersihkan tempat tidur bantal dan memeriksa linen kalau ada noda dan kerusakan</li> <li>- Menghilangkan noda sesuai dengan prosedur pelayanan hotel</li> <li>- Mengganti spray tempat tidur sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan</li> </ul>		
6	Cleanig dan membersihkan kamar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mampu memahami dan mengetahui cara membersihkan kamar dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal</li> <li>- Peserta didik mampu memahami tehnik membersihkan seluruh perabotan dan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan dan keselamatan</li> </ul>		

#### D. FRONT OFFICE

STANDAR COMPETENCY : Penguasaan *Skill Front office (FO)*

PROGRAM : LKP PERHOTELAN

UNIT DISCRPTION : Memahami aspek pengetahuan tentang uraian *Jobdiscription Departement Front office*

No	KOMPETENSI DASAR	INDICATORS	TASK	DURATION
1	Menjawab telepon masuk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta mampu memahami dan mempraktikkan cara menjawab telpon secara cepat jelas dan sopan sesuai dengan SOP seorang Receptionist.</li><li>- Keterangan rinci diulang pada penelpon untuk konfirmasi</li><li>- Pertanyaa penelpon dijawab atau ditransfer pada lokasi orang yang tepat.</li><li>- Panggilan telpon yang sifatnya mengancam secepatnya dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan SOP.</li></ul>		
2	Membuat panggilan telpon	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta didik mampu memahami dan mengetahui nomor telpon diperoleh secara benar</li><li>- Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelpon</li><li>- Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi</li><li>- Nama-nama perusahaan dan alasan menelpon dikomunikasikan secara jelas.</li><li>- Peserta didik memahami bagaimana sikap menelpon harus selalu sopan dan baik</li></ul>		
3	Menerima permintaan reservasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta didik mampu mengkomunikasikan ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan</li><li>- Pilihan alternatif ditawarkan jika</li></ul>		

		<p><i>booking</i> yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif</li> <li>- Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat</li> </ul>		
4	Mencatat rincian reservasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profil /riwayat pelanggan diperiksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen</li> <li>- Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara akurat</li> <li>- Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan peraturan perusahaan</li> <li>- Rincian pembayaran dicatat secara akurat dan benar</li> <li>- Keterangan rinci dikonfirmasikan dan disetujui oleh customer.</li> <li>- Reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik sehingga mempermudah pencarian dan mudah dimengerti oleh orang lain</li> </ul>		
5	Menyiapkan kedatangan tamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta mampu memahami uraian tugas dalam menyiapkan dan memeriksa peralatan yang diperlukan di area receptionist</li> <li>- Memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tiba</li> <li>- Kamar dialokasikan sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan</li> <li>- Kedatangan atau reservasi tidak pasti ditindak lanjut sesuai dengan prosedur</li> </ul>		
6.	Menyambut dan mendaftarkan tamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamu-tamu disambut dengan hangat dan sopan</li> <li>- Rincian reservasi dikonfirmasikan dengan tamu</li> <li>- Informasi dan saran tentang fasilitas</li> </ul>		

		dan layanan yang ditawarkan secara pro-aktif		
7	Mengorganisir keberangkatan tamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar keberangkatan ditinjau kembali dan diperiksa keakurasinya.</li> <li>- Informasi keberangkatan tamu diperoleh dari departement lain untuk memudahkan persiapan tagihan</li> <li>- Tagihan tamu dibuat dan diperiksa</li> <li>- Tagihan tamu diterangkan secara jelas dan sopan kepada tamu secara akurat dan tepat</li> <li>- Kunci-kunci diambil kembali dari tamu dan diproses secara benar</li> <li>- Permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dilakukan dengan sopan dan ditunjukan ke departement yang berkaitan</li> <li>- <i>Express check out</i> diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan</li> <li>- <i>Prosedur check out tamu group</i> diikuti secara benar dan rekening diproses sesuai dengan SOP</li> </ul>		
8	Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu	-		
9	Menangani barang-barang bawaan tamu	-		
10	Merespon permintaan atas layanan bell desk.	-		



**(BPPAUD dan Dikmas NTB)**

Jalan Gajah Mada No.173  
Jempong Baru, Kec. Sekarbela - Mataram  
Telepon (0370) 620870  
Faximile (0370) 620871  
Kode Pos 83116